



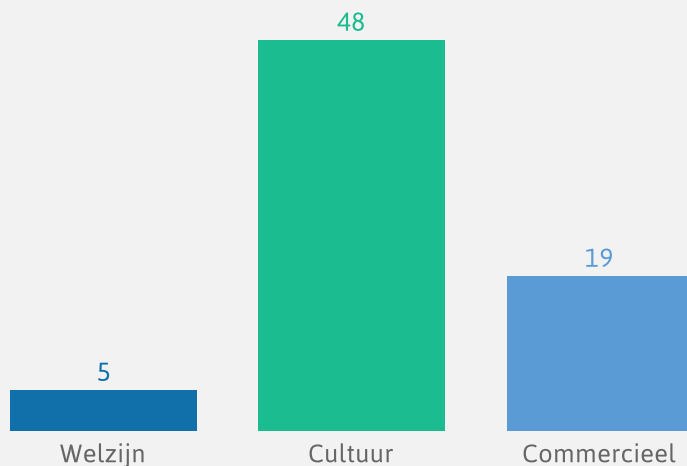
BENCHMARK GEMEENTELIJK VASTGOED 2020

Huurderstevredenheid **Gemeente Haarlem**

RESPONDENTEN

- 487** contracten in de benchmark
- 244** e-mailadressen aangeleverd
- 169** unieke huurders hebben een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen
- 72** huurders hebben het onderzoek ingevuld
- 43%** respons
- 48** unieke panden beoordeeld

REACTIES PER DEELPORTEFEUILLE



Resultaat

SCORES

Tevredenheid dienstverlening: Het percentage respondenten dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te moeten doen om een vraag of melding afgehandeld te krijgen.



Tevredenheid vastgoed: Het percentage respondenten dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn met het pand dat hij of zij huurt.



- Haarlem
- Benchmark

WAT VALT OP?

Gemeente Haarlem scoort hoog op de volgende indicatoren:

- De grootte en indeling van het vastgoed. Huurders vinden de grootte en indeling geschikt voor de activiteiten die georganiseerd worden in het pand.
- Bereikbaarheid en vindbaarheid van de vastgoedafdeling. Huurders weten waar ze moeten zijn met een vraag, melding, klacht of storing.

Op de volgende indicatoren scoort gemeente Haarlem lager dan het gemiddelde van de benchmark. Deze punten vragen aandacht:

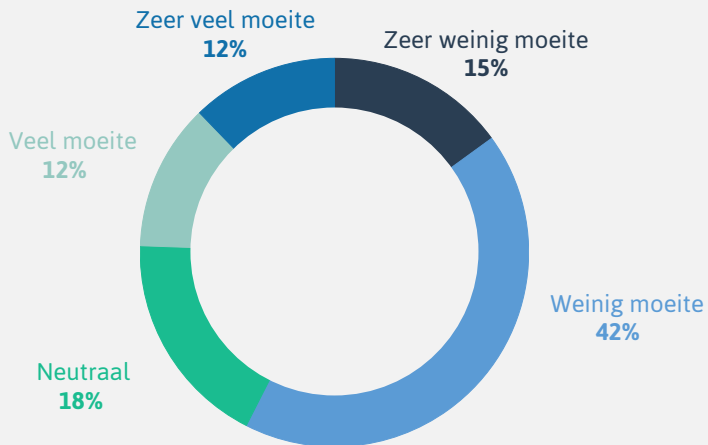
- De snelheid van afhandeling. De vraag of melding wordt niet altijd afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.
- Transparantie tijdens de afhandeling. De huurder wordt niet voldoende op de hoogte gehouden van de afhandeling van een vraag of melding.



Dienstverlening - Huisvestingszaken

TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 52% contact gehad met de vastgoedafdeling voor vragen over huisvestingszaken. Van deze vragen had 26% betrekking op de situatie rondom COVID-19. **57% van de respondenten geeft aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een vraag afgehandeld te krijgen.



INDICATOREN

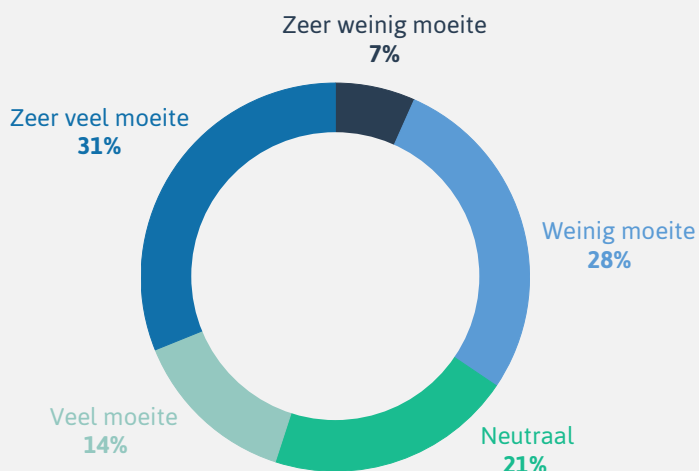
Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het eens of zeer eens is met de stelling:



Dienstverlening - Klacht, schade of storing

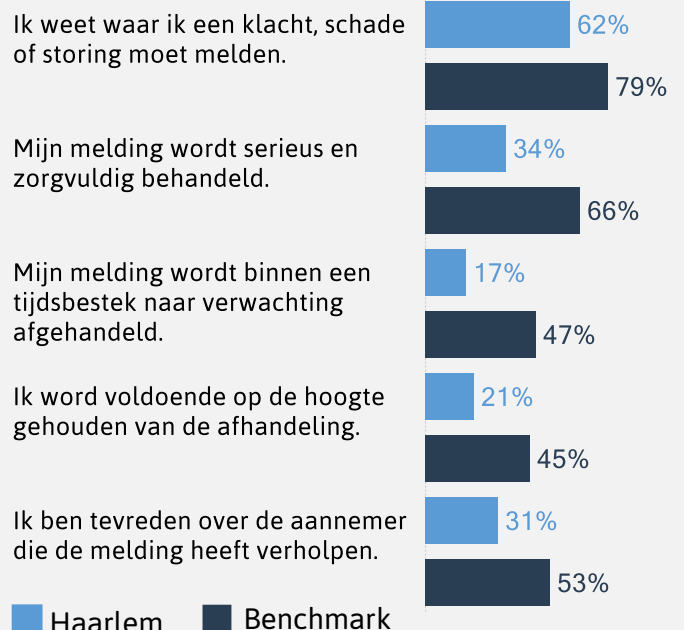
TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 48% contact gehad met de vastgoedafdeling om een klacht, schade of storing te melden. Hiervan **geeft 35% aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een melding afgehandeld te krijgen.



INDICATOREN

Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het (zeer) eens is met de stelling:

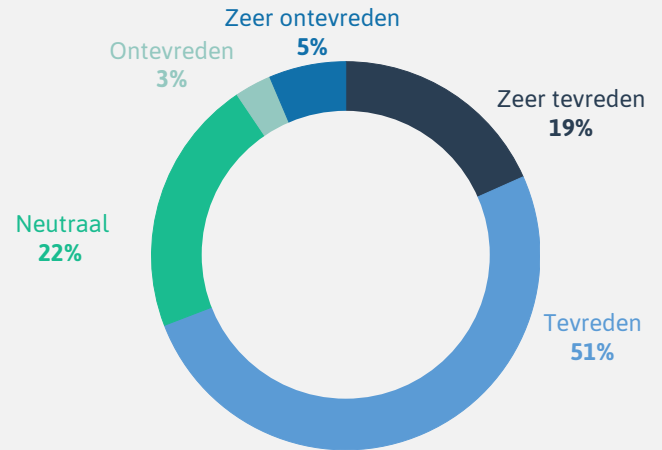




Vastgoed

TEVREDENHEID VASTGOED

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u met het pand dat u huurt?' scoort gemeente Haarlem iets boven het gemiddelde van de benchmark. In totaal geeft **71 aan tevreden of zeer tevreden** te zijn. Het gemiddelde van benchmark ligt op 69%.



INDICATOREN

In onderstaande grafiek is voor verschillende stellingen weergegeven welk percentage van de respondenten aangeeft het eens of zeer eens te zijn.



■ Haarlem ■ Benchmark